

Nido d'Infanzia. L'opinione degli operatori che si occupano della gestione degli asili nido comunali presenti sul territorio provinciale.

Ottobre 2010



Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca.....	3
2. Il disegno della ricerca	4
3. Le caratteristiche degli asili nido	5
4. Le opinioni sui criteri di finanziamento.....	7
5. La richiesta del contributo	10
5.1 La qualità percepita	10
5.2 Il reperimento della documentazione.....	12
6. La richiesta di informazioni alla Provincia di Torino.....	13
6.1 Le informazioni telefoniche.....	13
6.2 Le informazioni via e-mail	14
6.3 Le informazioni ricevute presso gli uffici di c.so Lanza 75	15
7. La procedura di erogazione dei contributi: i suggerimenti	16
8. Il monitoraggio e la valutazione della qualità del servizio educativo.....	16
10. Il questionario	21
11. Indici delle tabelle e delle figure	26

1. Il contesto di riferimento della ricerca

Gli asili nido, nati come luogo di custodia per i figli delle donne lavoratrici, sono stati protagonisti, nel corso degli anni, di un'evoluzione in positivo del servizio: da un lato si è espanso sul territorio e, dall'altro si è data al servizio una maggiore connotazione educativa oltre a quella assistenziale.

L'asilo nido è rivolto ai bambini da 0 a 3 anni, può avere una capacità ricettiva da un minimo di 25 ad un massimo di 75 bambini e si propone quale servizio socio-educativo con le seguenti finalità:

- offrire a bambine e bambini, in collaborazione con le loro famiglie, una pluralità di esperienze volte ad esprimere le potenzialità del gruppo nel rispetto delle diversità individuali;
- promuovere il benessere delle bambine e dei bambini offrendo loro la possibilità di agire e esprimersi spontaneamente e liberamente, di garantire loro il rispetto in quanto persone, di riconoscere loro dignità e autonomia, di offrire un ambiente equilibrato per la cura, l'apprendimento, la socializzazione e la costruzione di amicizie, il rapporto con gli adulti;
- promuovere concrete azioni in ambito di cultura dell'infanzia;
- lavorare in sinergia con le famiglie sia per la continuità educativa sia per aiutarle nei loro compiti sociali ed educativi, mediante il raccordo stretto con le famiglie e con la cultura o le culture di provenienza;
- offrire un ambiente per l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini a persone di cui fidarsi, capaci di instaurare rapporti personali positivi e di rispondere ai bisogni;
- promuovere e sostenere il lavoratore e la lavoratrice che deve conciliare i tempi di lavoro, di vita e di cura familiare favorendo maggiormente quelle situazioni di svantaggio per la donna in un'ottica di pari opportunità;
- promuovere azioni di prevenzione e di intervento precoce su eventuali condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale;
- garantire l'inserimento di bambini in condizione di svantaggio psico-fisico e sociale, tutelando e garantendo i loro diritti secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e locale.

Con la Legge n. 5 del 15/03/2001 la Regione Piemonte delegava alle Province funzioni amministrative relative alla *"concessione di contributi per la gestione degli asili-nido comunali, sulla base dei criteri e delle modalità, definite dalla Regione, d'intesa con le Province"*. Successivamente, con la Legge n. 1 del 08/01/2004 *"Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento"* la Regione Piemonte ha individuato le Province quali Enti intermedi di programmazione e soggetti decentrati delle politiche regionali e di coordinamento del territorio, attribuendo, tra le altre, alle Province stesse le competenze in materia di asili nido comunali ed erogazione dei relativi contributi.

Dal 2002 la Provincia di Torino ha predisposto annualmente uno specifico piano di riparto dei contributi per la gestione, il funzionamento e la manutenzione degli asili nido ubicati sul territorio provinciale. Nei primi anni, il Piano è stato elaborato sulla base di criteri definiti dalla Regione Piemonte, cui si sono aggiunti i criteri definiti dalla Provincia con particolare riferimento alle gestione indiretta (a decorrere dal 2004) e ulteriori criteri per tener conto del disavanzo dei singoli Comuni (dal 2009).

2. Il disegno della ricerca

Il *Servizio Solidarietà Sociale* della Provincia di Torino ha realizzato una ricerca rivolta ai Comuni che percepiscono un finanziamento provinciale finalizzato al funzionamento e alla gestione ordinaria degli asili nido comunali.

Nel territorio provinciale a partire dall'anno 2002, e con l'estensione dal 2004 della possibilità di finanziamento degli asili nido comunali a gestione indiretta, si è riscontrato un aumento nel numero di beneficiari nel piano di riparto annuale dei contributi, come si evince dallo schema che segue:

Tab. 1: Asili nido comunali finanziati – valori assoluti

ASILI NIDO COMUNALI PROVINCIA DI TORINO						
annualità	2002/3	2003/4	2004/5	2005/6	2006/7	2007/8
n° asili nido Torino	45	49	49	49	49	53
n° asili nido fuori Torino	51	54	57	60	62	66
n° asili nido totali	96	103	106	109	111	119
capienza asili città di Torino	3295	3292	3716	3716	3714	3885
capienza asili Comuni territorio provinciale	2586	2767	2792	2933	2997	3075
capienza totale	5881	6059	6508	6649	6711	6960

Fonte: Provincia di Torino – *Servizio Solidarietà Sociale*

Complessivamente il numero di posti/bambino (limite di utilizzo) attivati nell'anno 2007/8 dagli asilo nido è aumentato a 6.960 unità di cui 3.885 negli asili del Comune di Torino e 3.075 nel restante territorio provinciale.

Ciò ha comportato un aumento del budget relativo ai singoli piani di riparto annuali destinato agli asili nido del territorio provinciale e precisamente:

Tab. 2: Budget finanziato – valori assoluti

annualità	TOTALE BUDGET FINANZIATO (€)
2002/3	5.844.271,74
2003/4	6.103.000
2004/5	6.103.000
2005/6	6.103.000
2006/7	6.346.440,11
2007/8	6.551.475,87
2008/9	6.936.000

Fonte: Provincia di Torino – *Servizio Solidarietà Sociale*

L'indagine qui in esame ha come destinatari i referenti degli asili nido del Comune o i soggetti che si occupano della gestione della procedura di domanda di finanziamento agli uffici provinciali.

La ricerca persegue i seguenti obiettivi:

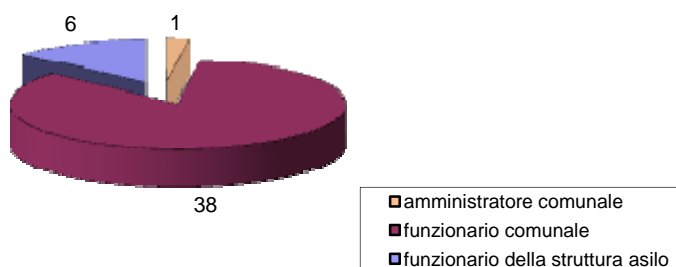
- raccogliere informazioni utili per valutare l'intero processo di finanziamento,
- cogliere le opinioni dei rispondenti riguardo ai criteri per accedere al finanziamento,
- valutare le informazioni fornite dal Servizio Solidarietà Sociale,
- raccogliere suggerimenti per le prossime annualità,
- sapere se vengono utilizzati e quali sono gli strumenti per monitorare e valutare la qualità del servizio educativo.

A tale scopo i referenti dell'asilo nido sono stati invitati, mediante una e-mail da parte del *Servizio sviluppo organizzativo, regolamenti e qualità* della Provincia di Torino, alla compilazione di un questionario semi-strutturato¹ pubblicato on-line.

Hanno preso parte all'indagine complessivamente 48 Comuni (nel conteggio sono compresi anche un Consorzio intercomunale e una Comunità Montana) che hanno ricevuto il finanziamento provinciale nel 2009, presso cui si contano **51 referenti**.

I referenti dell'asilo nido che si occupano della gestione della domanda di finanziamento provinciale sono soprattutto *funzionari comunali* (38), una parte più esigua è costituita da *funzionari della struttura dell'asilo* (6) e da un *amministratore comunale* (fig.1).

Fig. 1: Ruolo del compilatore (domanda 1A)– valori assoluti



Base (casi): 45

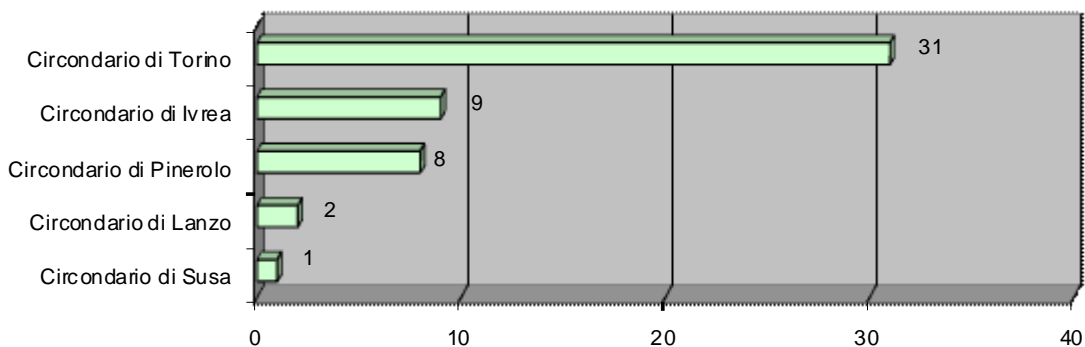
3. Le caratteristiche degli asili nido

Buona parte degli asili nido coinvolti nell'indagine si trova all'interno del *circondario di Torino* (31), nove sono situati nel *circondario di Ivrea*, otto in quello di *Pinerolo*, due in quello di *Lanzo* e uno solo nel *Circondario di Susa* (fig. 2)

Ben 33 asili su 51 fanno parte di un Comune con *più di 10.000 abitanti* (fig. 3).

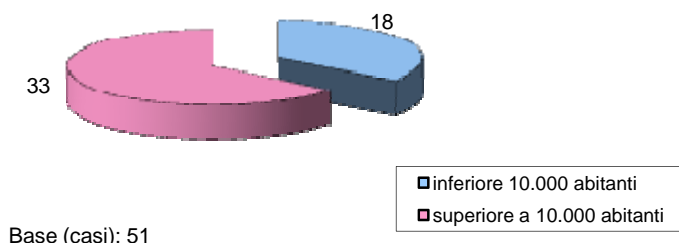
¹ Il questionario semi-strutturato contiene domande a risposta sia chiusa sia aperta: nelle domande a *risposta chiusa* il rispondente indica la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite dal ricercatore, in quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può scrivere liberamente qualunque informazione ritenga utile segnalare.

Fig. 2: Circondario di riferimento del Comune in cui è situato l'asilo nido (domanda 1C)– valori assoluti



Base (casi): 51

Fig. 3: Dimensione del Comune in cui è situato l'asilo nido (domanda 1B)– valori assoluti



Base (casi): 51

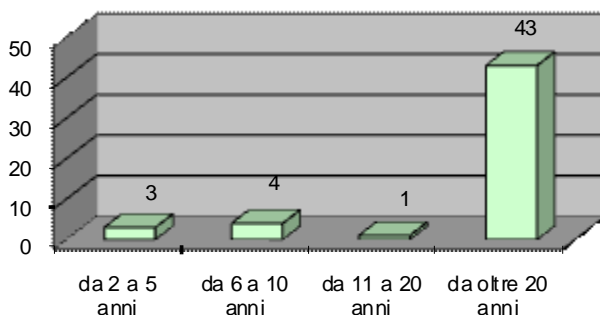
Quasi tutti gli asili presi in considerazione (43) esistono *da oltre 20 anni*: possiamo definirli gli asili nido "storici". Le altre sedici strutture su cui si è compiuta l'indagine sono di più recente istituzione: due strutture operano *da 11 a 20 anni*, 8 lavorano *da 6 a 10 anni* e 6 esistono *da 2 a 5 anni* (fig. 4).

Si tratta di strutture quasi equamente divise tra quelle gestite in maniera *parzialmente diretta/indiretta* e quelle gestite *direttamente dal Comune* (rispettivamente 25 e 21 asili nido). Una piccola minoranza è gestita in modo *totalmente indiretto* (5 asili) (fig. 5).

Dalla fig. 6 si può notare che tutti gli asili gestiti in maniera totalmente diretta fanno parte della cosiddetta categoria di asili "storici", insieme a buona parte di quelli a gestione parzialmente indiretta (20 su 25).

La maggior parte dei Comuni *gestisce un solo asilo* (37), 7 Comuni *gestiscono da 2 a 3 asili* e altrettanti *più di 3* (fig. 7).

Fig. 4: Da quanti anni esiste il servizio di asilo nido presso il Comune (domanda 1D)– valori assoluti



Base (casi): 51

Fig. 5: Tipologia della gestione (domanda 1E)– valori assoluti

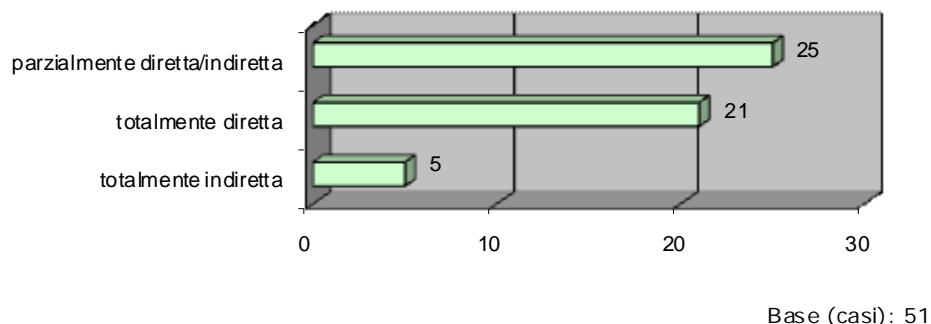


Fig. 6: Tipologia della gestione e anni di servizio dell'asilo – valori assoluti

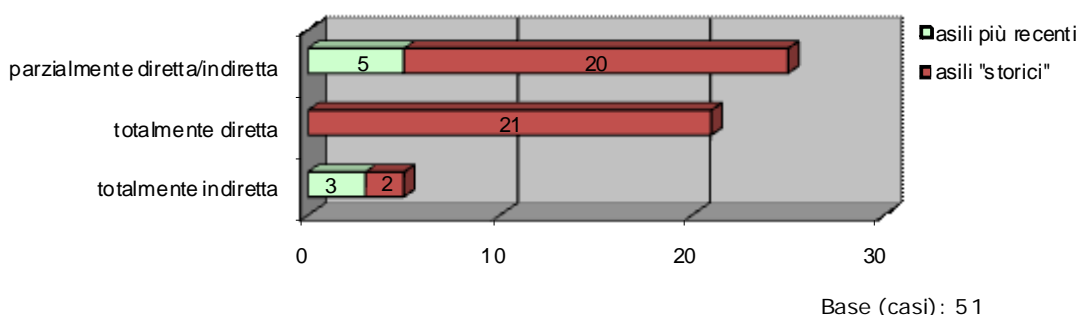
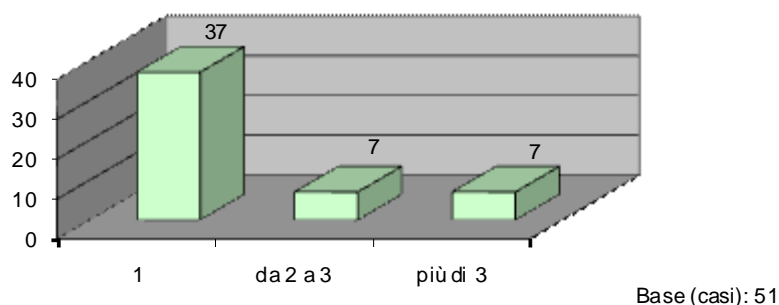


Fig. 7: Numero strutture gestite dal Comune? (domanda 1F)– valori assoluti



4. Le opinioni sui criteri di finanziamento

La Provincia di Torino, come già stato ricordato, dal 2002 predispone annualmente uno specifico Piano di riparto per erogare dei contributi per la gestione ordinaria, il funzionamento e la manutenzione degli asili nido ubicati sul territorio provinciale.

A tal proposito, è stato chiesto ai rispondenti di esprimere il proprio grado di accordo in merito ad una serie di affermazioni riguardanti i criteri di finanziamento adottati.


Per poter esprimere i giudizi è stata usata una scala di risposta formata da sette caselle: sulla prima, a sinistra, si poteva collocare chi era *totalmente in disaccordo*, mentre all'estrema destra chi si considerava *totalmente d'accordo*.

Dall'analisi delle distribuzioni di frequenza (tab. 3) emerge un grado di accordo medio - alto per tutte e tre le affermazioni proposte. La casella colorata in azzurro indica la *posizione mediana* della distribuzione di frequenza, ovvero il valore che la divide in due metà (50% da una parte e 50% dall'altra); si può notare come tale valore cada nella parte destra della scala, dove si potevano collocare gli individui che si sono ritenuti maggiormente d'accordo.

Dunque i rispondenti sono concordi nel ritenere necessari per la trasparenza *la presenza di criteri di finanziamento* (più della metà dei rispondenti è totalmente d'accordo con la prima affermazione), i quali vengono *considerati abbastanza adeguati* (31 rispondenti su 39 si collocano nelle ultime tre caselle in cui si esprime un certo grado di accordo) e con *parametri quantitativi ritenuti abbastanza soddisfacenti* (anche per questa affermazione 29 rispondenti su 38 si collocano nelle ultime tre caselle).

Tab. 3: Le opinioni sui criteri di finanziamento (domanda 2) – valori assoluti

Grado di accordo sulle seguenti affermazioni							Base (casi)	
a. la presenza di criteri di finanziamento per ottenere il contributo è un'operazione di trasparenza necessaria (es: limiti di utilizzo, media dei bambini...)	-	1	-	4	3	8	24	40
	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			
b. i criteri di finanziamento sono adeguati	-	1	1	6	10	15	6	39
	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			
c. i parametri quantitativi dei criteri sono soddisfacenti	1	1	2	5	10	13	6	38
	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

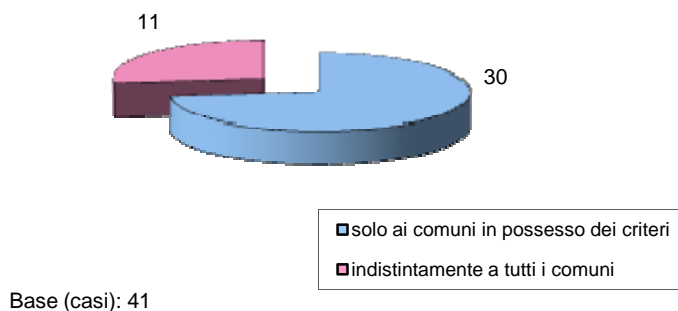
Successivamente si chiedeva ai rispondenti che ritenevano non adeguati i criteri di finanziamento stabiliti dalla Provincia, di suggerirne altri. Sono stati raccolti due suggerimenti (tab. 4).

Tab. 4: I criteri di finanziamento suggeriti dai rispondenti (domanda 3) – valori assoluti

Criteri suggeriti	n. rispondenti
Maggiore investimento sul settore pubblico rispetto al privato	1
Si suggerisce di semplificare la procedura e rendere più comprensibile la modulistica da compilare	1
N° totale dei criteri suggeriti dai rispondenti:	2

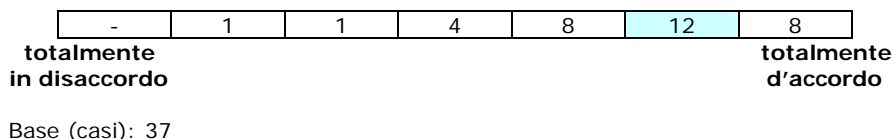
A decorrere dal 2004 la Provincia ha aggiunto ulteriori propri criteri per il finanziamento. Riferendosi ad essi, è stato chiesto ai referenti degli asili nido di esprimere la propria opinione sulla destinazione del contributo per le strutture gestite indirettamente: 30 persone su 41 pensano che il contributo vada assegnato *solo ai Comuni in possesso dei criteri stabiliti per la gestione indiretta*; i restanti credono che il contributo debba essere assegnato *indistintamente a tutti i Comuni che ne fanno richiesta*, a prescindere da criteri (fig. 8).


Fig. 8: Le gestioni indirette: i Comuni a cui deve essere destinato il contributo (domanda 4) – valori assoluti



Per quanto concerne, invece, i criteri definiti dalla Provincia nel 2009, quelli che tengono conto del disavanzo dei singoli Comuni, si è chiesto ai rispondenti di esprimere il proprio grado di accordo rispetto alla loro introduzione. Come si nota dalla fig. 9, la grande maggioranza delle persone si colloca sulla parte positiva del "righello" (sono circa tre quarti del totale i rispondenti che hanno scelto le ultime 3 caselle), così come indica anche il valore mediano, posto sulla parte destra della scala.

Fig. 9: Ritiene adeguati l'introduzione dal 2009 dei criteri che tengono conto del disavanzo dei singoli Comuni (domanda 5) – valori assoluti



 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

5. La richiesta del contributo

Allo scopo di comprendere come i referenti valutano la procedura per richiedere il contributo, è stato domandato ai rispondenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione nei confronti di alcuni aspetti generali relativi all'iter amministrativo, ai tempi di attesa del finanziamento, alle somme erogate e alla modulistica. Successivamente ci si è quindi soffermati sulla modalità di reperimento della documentazione necessaria per presentare la domanda di contributo.

5.1 La qualità percepita

E' stata proposta ai rispondenti una batteria di affermazioni sugli aspetti che concernono la richiesta del contributo, così come indicati nella tab. 5. Accanto ad ognuno di essi è stato posto un "righello" mediante il quale esprimere il proprio grado di soddisfazione. Per ogni aspetto è stato anche in questo caso indicata la mediana.

Si registra un buon livello di soddisfazione per i seguenti aspetti:

- il *tempo intercorrente tra la pubblicazione della domanda di contributo e la data di scadenza per la presentazione della stessa,*
- la *congruenza tra la valutazione effettuata dalla Provincia sulla scheda finanziaria e i criteri definiti dalla DPG n. 621-47765/2009 del 22/12/2009,*
- il *tempo intercorrente tra la data di scadenza per la presentazione della domanda di contributo e la data di comunicazione dell'esito da parte della Provincia.*

Relativamente ad altri due aspetti, invece, nonostante la mediana si situi sempre nella penultima casella, la soddisfazione è leggermente inferiore, poiché un terzo dei rispondenti dà una risposta negativa, parzialmente negativa o neutra (posizionandosi in una delle prime 4 caselle del righello):


- *la semplicità e la chiarezza della modulistica,*
- *l'iter burocratico da seguire per ottenere il contributo.*

Per quanto riguarda i restanti aspetti, il giudizio dei rispondenti è meno positivo:

- *i tempi di attesa del finanziamento:* circa la metà delle persone dà una risposta negativa, parzialmente negativa o neutra (12 persone si collocano nelle prime 3 caselle a sinistra, che rappresentano un certo grado di insoddisfazione, 6 non sono né insoddisfatte, né soddisfatte e 16 optano per un giudizio positivo);
- *l'entità delle somme erogate:* circa i due terzi delle persone danno una risposta negativa, parzialmente negativa o neutra (15 persone si collocano nelle prime 3 caselle a sinistra, che rivelano un certo grado di insoddisfazione, 8 non sono né insoddisfatte, né soddisfatte e 11 riferiscono un giudizio positivo).

Tab. 5: Grado di soddisfazione su aspetti legati alla richiesta di contributo (domanda 6) – valori assoluti

		Base (casi)														
a. tempo intercorrente tra la pubblicazione della domanda di contributo e la data di scadenza per la <u>presentazione della stessa</u>	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td><td>11</td><td>12</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	2	4	5	11	12	insoddisfatto				soddisfatto			34
-	-	2	4	5	11	12										
insoddisfatto				soddisfatto												
b. <u>congruenza</u> tra la valutazione effettuata dalla Provincia sulla scheda finanziaria e i <u>criteri</u> definiti dalla DGP n. 621-47765/2009 di data 22/12/2009	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>4</td><td>4</td><td>15</td><td>9</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	4	4	15	9	insoddisfatto				soddisfatto			32
-	-	-	4	4	15	9										
insoddisfatto				soddisfatto												
c. semplicità e chiarezza della <u>modulistica</u>	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>-</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>15</td><td>9</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	1	-	2	3	4	15	9	insoddisfatto				soddisfatto			34
1	-	2	3	4	15	9										
insoddisfatto				soddisfatto												
d. tempo intercorrente tra la data di scadenza per la presentazione della domanda di contributo e la data di <u>comunicazione dell'esito</u> da parte della Provincia	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>-</td><td>5</td><td>6</td><td>5</td><td>10</td><td>8</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	1	-	5	6	5	10	8	insoddisfatto				soddisfatto			35
1	-	5	6	5	10	8										
insoddisfatto				soddisfatto												
e. <u>iter burocratico</u> , nel suo complesso, da seguire per ottenere il contributo	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>1</td><td>3</td><td>6</td><td>5</td><td>9</td><td>8</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	1	1	3	6	5	9	8	insoddisfatto				soddisfatto			33
1	1	3	6	5	9	8										
insoddisfatto				soddisfatto												
f. <u>tempi di attesa del finanziamento</u>	<table border="1"> <tr> <td>6</td><td>2</td><td>4</td><td>6</td><td>7</td><td>6</td><td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	6	2	4	6	7	6	3	insoddisfatto				soddisfatto			34
6	2	4	6	7	6	3										
insoddisfatto				soddisfatto												
g. <u>entità delle somme erogate</u>	<table border="1"> <tr> <td>3</td><td>2</td><td>10</td><td>8</td><td>6</td><td>4</td><td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	3	2	10	8	6	4	1	insoddisfatto				soddisfatto			34
3	2	10	8	6	4	1										
insoddisfatto				soddisfatto												

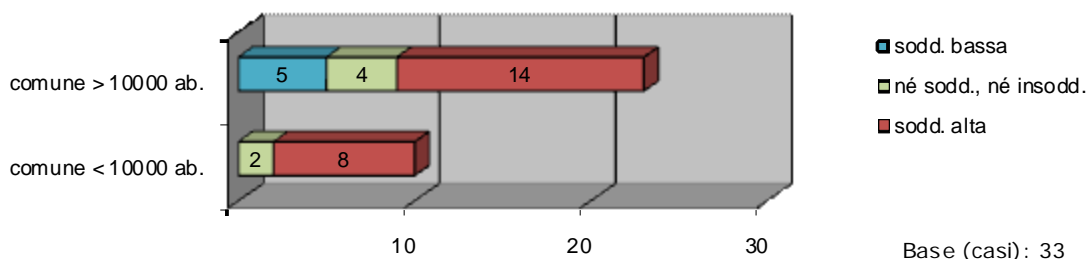
 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Si è cercato di capire se la soddisfazione per questi aspetti fosse condizionata dal *tipo di gestione* (diretto, indiretto o parzialmente diretto/indiretto) o dalla *dimensione dei Comuni*.

A livello statistico non emergono significative relazioni di dipendenza tra i giudizi dei rispondenti e queste due variabili.

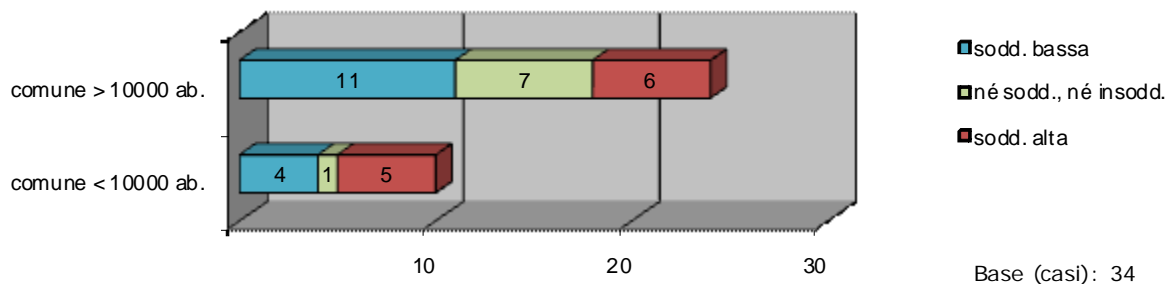
Le uniche osservazioni interessanti riguardano la *soddisfazione per l'iter burocratico* e la *soddisfazione per l'entità delle somme erogate*. Nel primo aspetto si può notare che ad aver dichiarato una bassa soddisfazione sono solo 5 referenti che appartengono a *Comuni con oltre 10000 abitanti*, a differenza dei *Comuni con meno di 10000 abitanti* che non forniscono risposte negative (fig. 10).

Fig. 10: La soddisfazione per l'iter burocratico da seguire per il contributo rispetto alla dimensione del Comune – valori assoluti



Per quel che riguarda *la soddisfazione per l'entità delle somme erogate* l'unica importante differenza tra i *Comuni con oltre 10000 abitanti* e quelli *con meno di 10000 abitanti* si nota chiaramente guardando coloro che hanno dichiarato un alto grado di soddisfazione: per i Comuni più piccoli sono la metà, 5 su 10, per i Comuni più grandi sono solo un quarto, 6 su 24 (fig. 11).

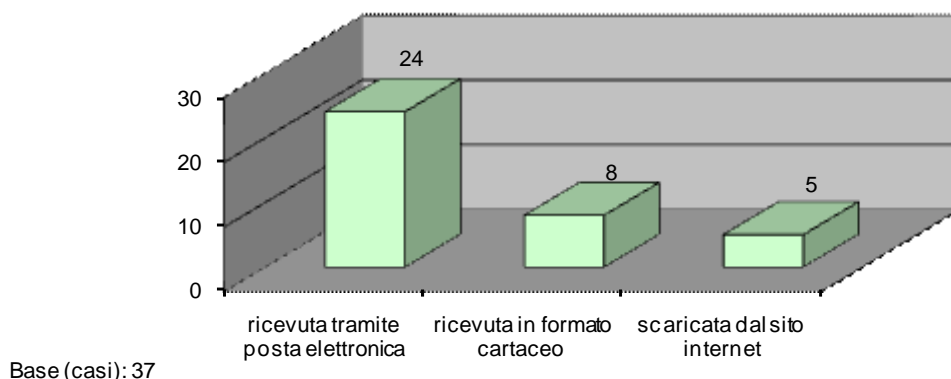
Fig. 11: La soddisfazione per l'entità delle somme erogate rispetto alla dimensione del comune – valori assoluti



5.2 Il reperimento della documentazione

24 referenti su 37 si sono dotati della documentazione necessaria per presentare la domanda di contributo *tramite posta elettronica*, 8 l'hanno ricevuta *in formato cartaceo* e 5 l'hanno *scaricata dal sito Internet della Provincia* (fig. 12)

Fig. 12: Modalità di reperimento della documentazione (domanda 7) – valori assoluti



6. La richiesta di informazioni alla Provincia di Torino

Gli Enti hanno la possibilità di richiedere informazioni e chiarimenti sulla procedura per ottenere i finanziamenti rivolgendosi al *Servizio Solidarietà Sociale* della Provincia di Torino.

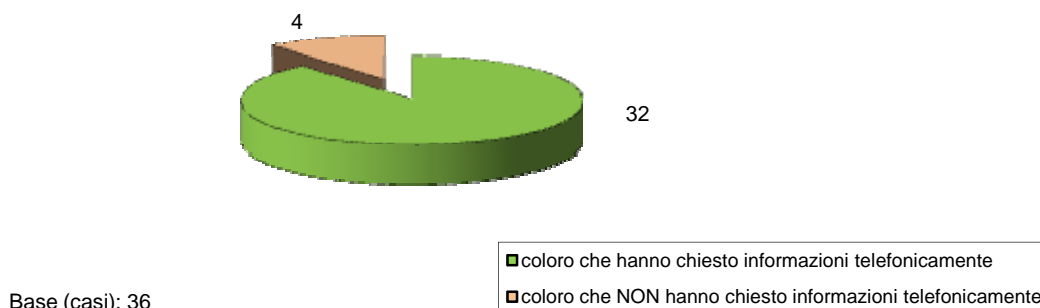
Ci si può mettere in contatto con il Servizio telefonicamente, utilizzando la posta elettronica o recandosi personalmente presso la sede.

L'indagine ha cercato di cogliere il giudizio dei rispondenti anche su questi aspetti.

6.1 Le informazioni telefoniche


Ai 32 utenti che hanno *richiesto informazioni telefonicamente* (fig. 13), è stato chiesto di giudicare tale servizio. Ne sono emersi risultati decisamente positivi: come si può notare dalla tab. 6, per ogni aspetto, pressappoco i due terzi dei rispondenti si sono collocati nell'ultima casella, quella corrispondente alla massima soddisfazione. In nessun caso si è registrato un livello di soddisfazione negativo (ovvero nessuno si è posizionato nelle prime 3 caselle del "righello").

Fig. 13: Referenti che hanno chiesto informazioni telefonicamente al Servizio Solidarietà Sociale (domanda 8) – valori assoluti



Tab. 6: Grado di soddisfazione in riferimento alla telefonata al Servizio Solidarietà Sociale (domanda 9) – valori assoluti

		Base (casi)														
a. cortesia del personale	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>7</td><td>23</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	1	7	23	insoddisfatto				soddisfatto			31
-	-	-	-	1	7	23										
insoddisfatto				soddisfatto												
b. competenza del personale	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>2</td><td>7</td><td>21</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	1	2	7	21	insoddisfatto				soddisfatto			31
-	-	-	1	2	7	21										
insoddisfatto				soddisfatto												
c. completezza delle indicazioni ricevute	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>2</td><td>1</td><td>8</td><td>20</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	2	1	8	20	insoddisfatto				soddisfatto			31
-	-	-	2	1	8	20										
insoddisfatto				soddisfatto												
d. chiarezza delle informazioni ricevute	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td><td>10</td><td>19</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	1	1	10	19	insoddisfatto				soddisfatto			31
-	-	-	1	1	10	19										
insoddisfatto				soddisfatto												
e. tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>5</td><td>8</td><td>17</td> </tr> <tr> <td colspan="4">insoddisfatto</td> <td colspan="3">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	1	5	8	17	insoddisfatto				soddisfatto			31
-	-	-	1	5	8	17										
insoddisfatto				soddisfatto												

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

6.2 Le informazioni via e-mail

I rispondenti che hanno utilizzato la *posta elettronica* per richiedere indicazioni sul contributo, sono stati in tutto 18 (fig. 14). Tra questi solo 2 persone *NON hanno ricevuto risposta* (fig. 15). I restati hanno dato una valutazione sul servizio di risposta via e-mail mediante tre "righelli" su cui apporre il proprio giudizio (tab. 7): si è registrato un alto grado di soddisfazione sia per la *chiarezza*, sia per la *completezza delle informazioni ricevute* e per la *tempestività della risposta*. Anche in questa batteria non vi sono state risposte negative o parzialmente negative (ovvero nessuno si è posizionato nelle prime 3 caselle del "righello").

Fig. 14: Referenti che hanno chiesto informazioni tramite posta elettronica (domanda 10) – valori assoluti

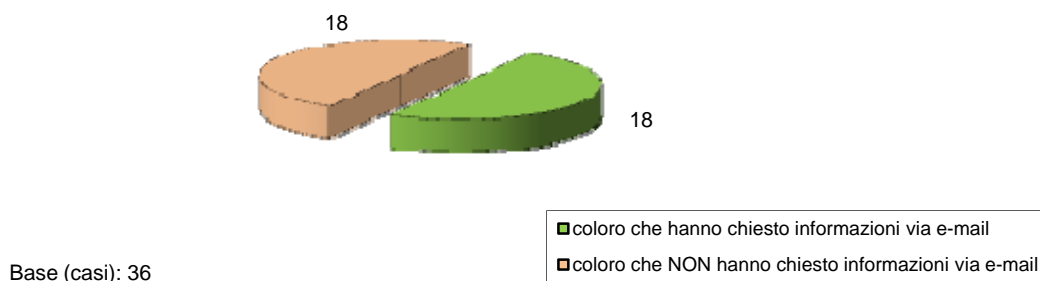
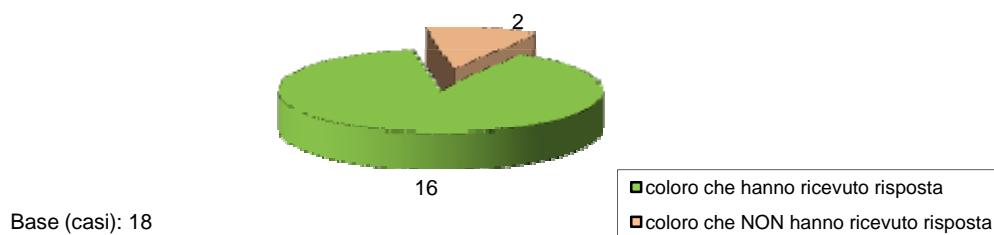



Fig. 15: Le risposte pervenute ai referenti che hanno chiesto informazioni tramite posta elettronica (domanda 11) – valori assoluti



Tab. 7: Grado di soddisfazione in riferimento alla richiesta di informazioni inviate via e-mail (domanda 12) – valori assoluti

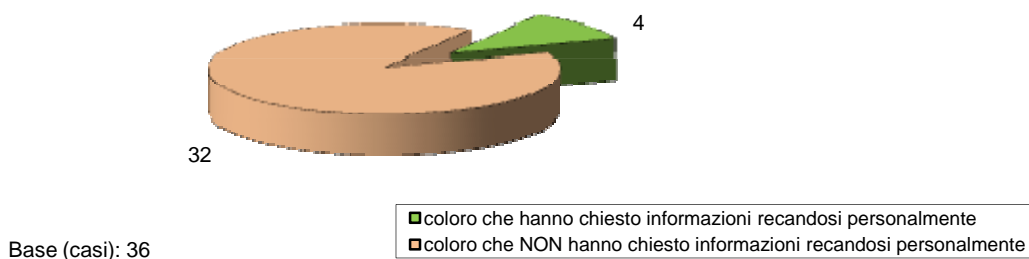
		Base (casi)
a. chiarezza delle informazioni ricevute	- - - 1 1 5 8	15
	insoddisfatto soddisfatto	
b. completezza delle indicazioni ricevute	- - - 1 1 5 8	15
	insoddisfatto soddisfatto	
c. tempestività della risposta	- - - 1 3 4 7	15
	insoddisfatto soddisfatto	

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

6.3 Le informazioni ricevute presso gli uffici di c.so Lanza 75


Solo 4 rispondenti si sono presentati personalmente presso la sede del Servizio in C.so G. Lanza a Torino (fig. 16). Questi soggetti riferiscono giudizi molto positivi rispetto alla *facilità nel trovare la sede e l'ufficio*, alla *facilità di accesso*, al *comfort dei locali*, alla *cortesìa e competenza del personale*, alla *chiarezza delle informazioni ricevute*, all'*orario* e ai *tempi di attesa* (tab. 8).

Fig. 16: Referenti che hanno chiesto informazioni recandosi personalmente al Servizio Solidarietà Sociale (domanda 13) – valori assoluti



Tab. 8: Grado di soddisfazione in riferimento alla richiesta di informazioni presso il Servizio Solidarietà Sociale (domanda 14) – valori assoluti

		Base (casi)														
a. facilità nel trovare la sede	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	-	1	3	insoddisfatto					soddisfatto		4
-	-	-	-	-	1	3										
insoddisfatto					soddisfatto											
b. facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	1	1	2	insoddisfatto					soddisfatto		4
-	-	-	-	1	1	2										
insoddisfatto					soddisfatto											
c. facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>3</td><td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	-	3	1	insoddisfatto					soddisfatto		4
-	-	-	-	-	3	1										
insoddisfatto					soddisfatto											
d. comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>3</td><td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	-	3	1	insoddisfatto					soddisfatto		4
-	-	-	-	-	3	1										
insoddisfatto					soddisfatto											
e. cortesia del personale	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	-	-	4	insoddisfatto					soddisfatto		4
-	-	-	-	-	-	4										
insoddisfatto					soddisfatto											
f. competenza del personale	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	-	-	4	insoddisfatto					soddisfatto		4
-	-	-	-	-	-	4										
insoddisfatto					soddisfatto											
g. chiarezza delle informazioni ricevute	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	-	-	4	insoddisfatto					soddisfatto		4
-	-	-	-	-	-	4										
insoddisfatto					soddisfatto											
h. orario fissato per eventuali appuntamenti (solo per chi si è recato su appuntamento)	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	-	-	3	insoddisfatto					soddisfatto		3
-	-	-	-	-	-	3										
insoddisfatto					soddisfatto											
i. tempi di attesa	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="5">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	-	-	-	-	-	-	3	insoddisfatto					soddisfatto		3
-	-	-	-	-	-	3										
insoddisfatto					soddisfatto											

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

7. La procedura di erogazione dei contributi: i suggerimenti

Quasi al termine del questionario è stata posta ai referenti una domanda generale per capire se, secondo la loro opinione, si potrebbe fare ancora qualcosa per migliorare la procedura di erogazione dei contributi.

Sono stati raccolti 6 suggerimenti: due persone credono che *si dovrebbe semplificare la procedura e rendere più comprensibile la modulistica* (soprattutto nella sezione che riguarda i dati economici/contabili); altre due persone pensano che si debbano *ridurre i tempi* e i restanti ritengono necessaria una *semplificazione della procedura relativa alle medie di presenza* e che *la percentuale della spesa non coperta dalle entrate tariffarie debba essere a carico del bilancio comunale* (tab. 9).

Tab. 9: I suggerimenti per migliorare la procedura di erogazione dei contributi (domanda 15) – valori assoluti

SUGGERIMENTI	n. risposte
Semplificare la procedura e rendere più comprensibile la modulistica (soprattutto nella sezione che riguarda i dati economici/contabili)	2
Riduzione dei tempi/Più celerità nella conferma dell'entità del contributo	2
Semplificare la procedura relativa alle medie di presenza	1
Percentuale della spesa non coperta dalle entrate tariffarie a carico del bilancio comunale	1
N° totale dei suggerimenti forniti dai rispondenti:	6

8. Il monitoraggio e la valutazione della qualità del servizio educativo

E' parso interessante rilevare se i diversi Enti coinvolti nell'indagine realizzassero *attività di monitoraggio e valutazione sulla qualità del servizio educativo*.

30 referenti hanno dichiarato di aver realizzato questo tipo di attività (fig. 17). Gli strumenti utilizzati più spesso sono stati i *controlli interni* – es. coordinatore, organo di rappresentanza - (22 risposte) e *i questionari di rilevazione della soddisfazione somministrati alle famiglie* (17 risposte). In misura minore ci si avvale della *relazione annuale* (6 risposte), dell'*applicazione delle norme UNI EN ISO 9001:2008* (5 risposte), delle *relazioni semestrali* (4 risposte), delle *relazioni trimestrali* (2 risposte) e dei *controlli esterni* (2 risposte) (fig. 18, a questa domanda era possibile dare più risposte).

Fig. 17: Enti che realizzano attività di monitoraggio e valutazione sulla qualità del servizio educativo (domanda 16) – valori assoluti

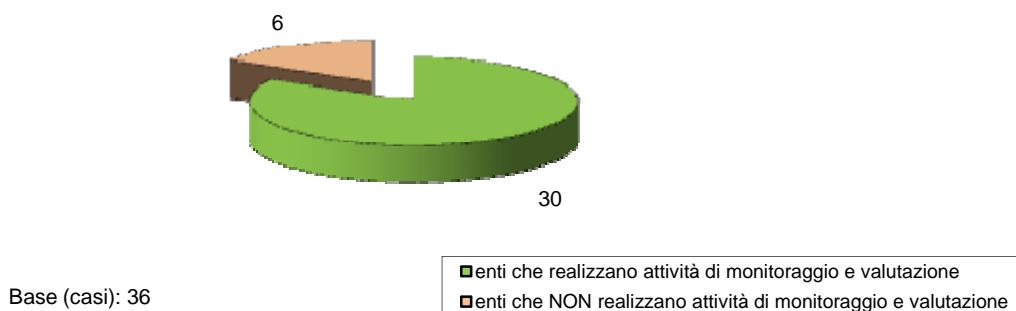
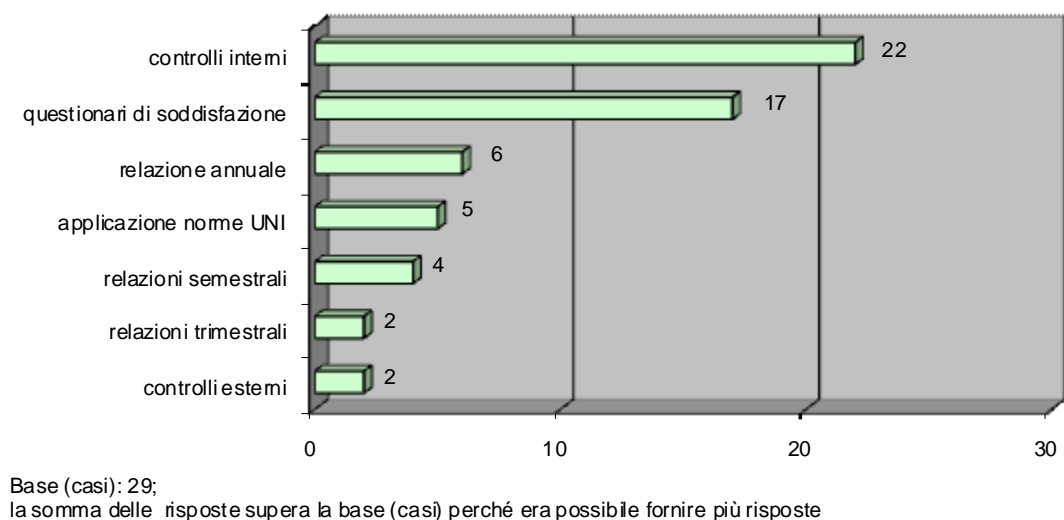


Fig. 18: Gli strumenti utilizzati per le attività di monitoraggio e valutazione (domanda 17) – valori assoluti



Si è cercato, quindi, di comprendere se le risposte riferite agli strumenti utilizzati fossero influenzate dalla *dimensione del proprio Comune* (grandi – con più di 10000 ab., piccoli – con meno di 10000 ab.) e dal *tipo di gestione dell'asilo nido* (diretta, indiretta, parzialmente diretta/indiretta).

A livello statistico non emergono significative relazioni di dipendenza tra le variabili. Tuttavia può essere interessante la lettura di tali dati disaggregati. Le strutture che realizzano attività di monitoraggio e valutazione sulla qualità del servizio educativo sono, come abbiamo già visto, 30; di queste 19 appartengono a *Comuni con più di 10000 abitanti* e 11 a *Comuni con meno di 10000 abitanti*. I *controlli interni* vengono utilizzati dai Comuni più grandi (13 casi *pari al 68%*) e ancor di più da quelli piccoli (9 casi *pari all'82%*).

I *questionari di soddisfazione* vengono utilizzati maggiormente dai Comuni più grandi (13 casi *pari al 68%*) rispetto a quelli più piccoli (4 casi *pari al 36%*), così come per le *relazioni annuali* (risposta data da 6 referenti dei comuni più grandi - *pari al 16%* - e 2 referenti dei comuni più piccoli *pari al 9%*) e le *relazioni semestrali* (risposta data da 3 referenti dei comuni più grandi e 1 referente dei comuni più piccoli).

L'*applicazione delle norme UNI EN ISO 9001:2008* è adottata dai soli *Comuni con più di 10000 abitanti* (5 risposte), così come succede per i *controlli esterni* (2 risposte) (tab. 10).

Tab. 10: Strumenti utilizzati per le attività di monitoraggio e valutazione disaggregati per Comune con più o meno di 10000 abitanti - valori assoluti

STRUMENTI UTILIZZATI	N° RISPOSTE Referenti di Comuni > 10000 ab.	N° RISPOSTE Referenti di Comuni < 10000 ab.
Controlli interni	13	9
Questionari soddisfazione	13	4
Relazione annuale	6	2
Applicazione norme UNI EN ISO 9001:2008	5	-
Relazioni semestrali	3	1
Relazioni trimestrali	1	1
Controlli esterni	2	-

Tra le 30 strutture che realizzano attività di monitoraggio e valutazione sulla qualità del servizio educativo sono 11 quelle a *gestione diretta*, 2 quelle a *gestione indiretta* e 17 quelle a *gestione parzialmente diretta/indiretta*. Queste ultime sono anche quelle che utilizzano una più vasta gamma di strumenti per il monitoraggio e la valutazione: 14 utilizzano *controlli interni*, 10 i *questionari di soddisfazione*, 5 le *relazioni annuali*, 3 applicano le *norme UNI EN ISO 9001:2008*, 3 realizzano *relazioni semestrali*, 2 quelle *trimestrali* e 1 usa *controlli esterni*.

E' nettamente più ridotta la gamma di strumenti usata dagli asili nido a *gestione totalmente diretta*: 7 utilizzano *controlli interni*, 6 i *questionari di soddisfazione*, 2 applicano le *norme UNI EN ISO 9001:2008*, solo 1 realizza *relazioni semestrali* e gli altri strumenti non vengono utilizzati (tab. 11).

Tab. 11: Strumenti utilizzati per le attività di monitoraggio e valutazione disaggregati per tipo di gestione - valori assoluti

STRUMENTI UTILIZZATI	N° RISPOSTE Referenti asili gestione diretta/indiretta	N° RISPOSTE Referenti asili gestione diretta	N° RISPOSTE Referenti asili gestione indiretta
Controlli interni	14	7	1
Questionari soddisfazione	10	6	1
Relazione annuale	5	-	1
Applicazione norme UNI EN ISO 9001:2008	3	2	-
Relazioni semestrali	3	1	-
Relazioni trimestrali	2	-	-
Controlli esterni	1	-	1

Sebbene le risposte ottenute presentino numeri non elevati, potendoli relativizzare all'interno delle specifiche forme gestionali per ottenere una prima suggestione, si può notare come la modalità dei controlli interni si concentri maggiormente negli asili a gestione diretta (14 casi su 17 rispondenti pari all' 82%). Questa modalità di controllo diminuisce nelle forme di gestione diretta /indiretta (7 casi su 11 rispondenti pari al 64%) e di gestione indiretta (1 caso su 2 rispondenti pari al 50%). I questionari sulla soddisfazione del cliente registrano percentuali minori, ma pressoché simili per le tre forme gestionali, oscillando tra il 50% (asili a gestione indiretta) ed il 59% (asili a gestione diretta). La rispondenza rispetto ai criteri delle norme UNI EN ISO 9001:2008, si riscontra in minor misura ancor

più ridotta negli asili a gestione diretta (3 casi su 17 rispondenti pari al 18%) ed in quelli a gestione diretta/indiretta (2 casi su 11 rispondenti pari al 18%). Quest'ultima modalità è assente negli asili a gestione indiretta che richiamano la necessità di controlli esterni.

9. Uno sguardo d'insieme

L'indagine ha coinvolto 48 Comuni che sono stati beneficiari del finanziamento provinciale nel 2009. Presso questi Enti si contano **51 referenti**, che ricoprono più spesso il ruolo di funzionario comunale.

Buona parte degli asili nido si trova in Comuni del **circondario di Torino** che contano **più di 10.000 abitanti**. Quasi tutti gli asili presi in considerazione esistono **da oltre 20 anni**. Si tratta di strutture quasi equamente divise tra quelle **gestite in maniera parzialmente diretta/indiretta** e quelle **gestite direttamente dal Comune**.

I rispondenti sono **concordi** nel ritenere **necessari per la trasparenza, i criteri di finanziamento**, i quali vengono **considerati abbastanza adeguati** e con **parametri quantitativi soddisfacenti**.

Rispetto ai **criteri aggiunti dalla Provincia nel 2004** la maggioranza delle persone pensa che il **contributo** vada assegnato **solo ai Comuni in possesso dei criteri stabiliti per la gestione indiretta**. I rispondenti, inoltre, ritengono adeguati i **criteri introdotti nel 2009**.

Si registra un **buon livello di soddisfazione** per gli aspetti connessi alla richiesta del contributo, come il *tempo intercorrente tra la pubblicazione della domanda di contributo e la data di scadenza per la presentazione*, la *congruenza tra la valutazione effettuata dalla Provincia sulla scheda finanziaria e i criteri definiti dalla DGP* e il *tempo intercorrente tra la data di scadenza per la presentazione della domanda di contributo e la data di comunicazione dell'esito da parte della Provincia*.

Leggermente inferiore la soddisfazione (benchè nel complesso positiva) per la *semplicità e la chiarezza della modulistica* e per *l'iter burocratico da seguire per ottenere il contributo*.

Il giudizio è **meno positivo**, invece, in riferimento ai *tempi di attesa del finanziamento* e all'*entità delle somme erogate*.

Alcuni referenti degli asili nido **suggeriscono** di *ridurre i tempi nella conferma dell'entità del contributo*, di *semplificare la procedura e rendere più comprensibile la modulistica*.

I richiedenti che hanno **domandato informazioni telefonicamente** al Servizio provinciale competente sono **molto soddisfatti** dal servizio offerto, così come quelli che hanno ricevuto **risposte via e-mail**. Sono pochi coloro che si sono presentati **personalmente presso gli uffici di c.so Lanza 75**, ma anch'essi sono **molto soddisfatti**.

Molti referenti hanno dichiarato di realizzare **attività di monitoraggio e valutazione sulla qualità del servizio educativo**. Tra gli strumenti utilizzati più spesso a tali fini vi sono i **controlli interni** e i **questionari di rilevazione della soddisfazione** somministrati alle famiglie.

10. Il questionario

Nido d'Infanzia. L'opinione degli operatori che si occupano della gestione degli asili nido comunali presenti sul territorio provinciale.

Gentile Signora/Egregio Signore,

il *Servizio Solidarietà Sociale* della Provincia di Torino sta realizzando una ricerca rivolta ai Comuni che percepiscono un finanziamento provinciale finalizzato al funzionamento e alla gestione ordinaria degli asili nido comunali.

L'obiettivo che ci si propone è quello di raccogliere informazioni utili per valutare l'intero processo di finanziamento, i criteri e le modalità di recente modificati e raccogliere suggerimenti per le prossime annualità.

La Sua collaborazione, in qualità di referente dell'asilo nido o degli asili nido del Comune presso cui lavora, è per noi molto importante: affinché l'indagine abbia un buon esito, La preghiamo di dare sostegno alla nostra iniziativa, avendo cura di compilare il questionario, o di inoltrare questa e-mail al Suo collaboratore che si occupa della gestione della procedura di domanda di finanziamento all'Ufficio provinciale.

Il questionario sarà disponibile on-line fino al **30 settembre 2010**.

La ringrazio fin d'ora per la Sua cortese collaborazione, indispensabile per comprendere sempre meglio le Sue esigenze.

Cordiali saluti.

Il Dirigente del Servizio Solidarietà Sociale

Dott. Giorgio Merlo

L'indagine è intitolata:

"{SURVEYNAME}"

"{SURVEYDESCRIPTION}"

Fare clic qui per accedere al questionario:

{SURVEYURL}

L'indagine è rivolta al referente dell' asilo/i nido del Comune o al soggetto che si occupa della gestione della procedura di domanda di finanziamento agli Uffici provinciali. Al termine della compilazione La preghiamo di selezionare il pulsante *invia* per permetterne la ricezione alla Provincia di Torino.

Il questionario è anonimo e si garantisce la massima riservatezza nel rispetto della Legge sulla Privacy (D.lgs. 196/2003). Le risposte saranno analizzate a livello aggregato, riferite a categorie statistiche (ad esempio, gli uomini o le donne) e mai al singolo intervistato.

1

Prima di iniziare la compilazione La preghiamo di fornirci alcune **informazioni che ci sono utili a fini statistici**. Le ricordiamo che le Sue indicazioni saranno sommate a quelle degli altri rispondenti e trattate complessivamente.

A – Ruolo del compilatore

- 1 amministratore comunale (Sindaco, Assessore, Consigliere...)
- 2 segretario comunale
- 3 funzionario comunale
- 4 funzionario della struttura dell'asilo
- 5 altro (*specificare*).....

B – Dimensione del Comune

- 1 popolazione inferiore a 10.000 abitanti
- 2 popolazione superiore a 10.000 abitanti

C – Circondario di riferimento per il Suo Comune

- 1 Circondario di Pinerolo (zona Pinerolo/Trofarello)
- 2 Circondario di Ivrea (zona Ivrea/Chivasso/Cuornè)
- 3 Circondario di Lanzo
- 4 Circondario di Susa
- 5 Circondario di Torino

D – Da quanti anni esiste il servizio di asilo nido presso il Comune

- 1 da meno di 2 anni
- 2 da 2 - 5 anni
- 3 da 6 - 10 anni
- 4 da 11 - 20 anni
- 5 da oltre 20 anni

E – Gestione dell'asilo nido

- 1 totalmente diretta
- 2 totalmente indiretta
- 3 parzialmente diretta/indiretta

F – Numero di strutture gestite dal Comune

- 1 1
- 2 da 2 a 3
- 3 più di 3

2

La Provincia di Torino **dal 2002** predispone annualmente uno specifico **Piano di riparto per erogare dei contributi** per la gestione ordinaria, il funzionamento e la manutenzione degli asili nido ubicati sul territorio provinciale. Per ciascuna delle seguenti affermazioni Le chiediamo di indicare il Suo **grado di accordo**, segnando una crocetta nel righello posto a fianco, dove a **sinistra** significa che è totalmente in disaccordo e a **destra**, al contrario, che è totalmente d'accordo.

a la presenza di criteri di finanziamento per ottenere il contributo è un'operazione di trasparenza necessaria (es: limiti di utilizzo, media dei bambini...)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="4">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo				non so 0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo														
b i criteri di finanziamento sono adeguati	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="4">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo				non so 0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo														
c i parametri quantitativi dei criteri sono soddisfacenti	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="4">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo				non so 0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo														

3

Se ritiene che, complessivamente, i **criteri** di finanziamento stabiliti dalla Provincia per ottenere un contributo **non** siano **adeguati**, Le chiediamo di **suggerircene altri**.

- 1
- 2
- 3

4

A decorrere **dal 2004** la Provincia ha aggiunto ulteriori propri criteri con particolare riferimento alle **gestioni indirette**. Ritiene che il contributo, per le gestioni indirette, debba essere destinato ...

- 1 solo ai Comuni in possesso dei criteri stabiliti per la gestione indiretta
- 2 indistintamente a tutti i Comuni che ne fanno richiesta, a prescindere dai criteri

5 Nel **2009**, inoltre, la Provincia ha definito ulteriori criteri per tenere conto del **disavanzo dei singoli Comuni**. Ritiene adeguata l'introduzione di questi criteri? Indichi il Suo **grado di accordo**, segnando una crocetta nel righello posto a fianco, dove a **sinistra** significa che è totalmente in disaccordo rispetto all'introduzione di questi criteri e a **destra**, al contrario, che è totalmente d'accordo.

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	totalmente in disaccordo	totalmente d'accordo	non so 0
--	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------

6 Il suo Ente si è rivolto al *Servizio Solidarietà Sociale* della Provincia di Torino **per richiedere un contributo** per la gestione dell'asilo. Le chiediamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione per ciascuno degli aspetti riportati di seguito, indicando una crocetta nel righello posto a fianco, dove a **sinistra** significa che è insoddisfatto e a **destra**, al contrario, che è soddisfatto.

a. tempo intercorrente tra la pubblicazione della domanda di contributo e la data di scadenza per la <u>presentazione della stessa</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
b. tempo intercorrente tra la data di scadenza per la presentazione della domanda di contributo e la data di <u>comunicazione dell'esito</u> da parte della Provincia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
c. <u>congruenza</u> tra la valutazione effettuata dalla Provincia sulla scheda finanziaria e i <u>criteri</u> definiti dalla DGP n. 621-47765/2009 di data 22/12/2009	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
d. tempi di <u>attesa del finanziamento</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
e. <u>entità delle somme erogate</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
f. semplicità e chiarezza della <u>modulistica</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
g. <u>iter burocratico</u> , nel suo complesso, da seguire per ottenere il contributo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0

7 In che modo si è dotato della **documentazione** necessaria per presentare la **domanda di contributo**?

- 1 l'ho ricevuta in formato cartaceo dall'Ufficio Provinciale
- 2 l'ho ricevuta tramite posta elettronica dall'Ufficio Provinciale
- 3 l'ho scaricata dal sito Internet della Provincia di Torino
- 4 altro (*specificare*).....

8 Le è capitato di **telefonare** al *Servizio Solidarietà Sociale* della Provincia di Torino per chiedere informazioni sulla richiesta del **contributo**?

- 0 sì
- 1 no (*passi direttamente alla domanda n. 10*)

9 Se le è capitato di **telefonare**, come valuta quella esperienza? La preghiamo **esprimere il Suo grado di soddisfazione**, indicando una crocetta nel righello posto a fianco, dove a **sinistra** significa che è **insoddisfatto** e a **destra**, al contrario, che è **soddisfatto**.

a. cortesia del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
	insoddisfatto soddisfatto	
b. competenza del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
	insoddisfatto soddisfatto	
c. tempo di attesa prima di parlare con la persona che cercava	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
	insoddisfatto soddisfatto	
d. chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
	insoddisfatto soddisfatto	
e. completezza delle indicazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
	insoddisfatto soddisfatto	

10 Le è capitato di chiedere informazioni in merito alla richiesta di **contributo** utilizzando la **posta elettronica**?

- 0 sì
1 no (*passi direttamente alla domanda n. 13*)

11 Se ha chiesto informazioni utilizzando la posta elettronica, **Le hanno risposto**?

- 0 sì
1 no (*passi direttamente alla domanda n. 13*)

12 Se **Le hanno risposto**, come valuta i seguenti aspetti? La preghiamo di indicare **quanto ritiene di essere soddisfatto** esprimendo il Suo grado di soddisfazione, indicando una crocetta nel righello posto a fianco, dove a **sinistra** significa che è **insoddisfatto** e a **destra**, al contrario, che è **soddisfatto**.

a. tempestività della risposta	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
	insoddisfatto soddisfatto	
b. chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
	insoddisfatto soddisfatto	
c. completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
	insoddisfatto soddisfatto	

13 Le è capitato di **recarsi personalmente** presso il *Servizio Solidarietà Sociale* (C.so Lanza 75) per richiedere informazioni o avviare pratiche inerenti la richiesta del **contributo**?

- 0 sì
1 no (*passi direttamente alla domanda n. 15*)

14 Se Le è capitato di recarsi personalmente in questa sede, La preghiamo di indicare quanto ritiene di essere soddisfatto esprimendo il Suo grado di soddisfazione, indicando una crocetta nel righello posto a fianco, dove a sinistra significa che è insoddisfatto e a destra, al contrario, che è soddisfatto.

a. facilità nel trovare la sede	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
b. facilità nel trovare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
c. facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
d. comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
e. cortesia del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
f. competenza del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
g. chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
h. orario fissato per eventuali appuntamenti (solo per chi si è recato su appuntamento)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so
i. tempi di attesa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 non so

15 Secondo Lei, cosa si potrebbe ancora fare per migliorare la procedura di erogazione dei contributi? Utilizzi lo spazio che segue per segnalare eventuali suggerimenti.

.....

.....

.....

16 Il suo Ente realizza attività di monitoraggio e valutazione sulla qualità del servizio educativo? (indichi una sola risposta)

- 0 sì
- 1 no

17 Se sì, quali strumenti utilizza? (può indicare più risposte)

- 1 controlli esterni
- 2 controlli interni (es: coordinatore, organi di rappresentanza...)
- 3 applicazione delle norme UNI EN ISO 9001:2008
- 4 questionari di rilevazione della soddisfazione somministrati alle famiglie
- 5 relazioni trimestrali
- 6 relazioni semestrali
- 7 relazione annuale
- 8 altro (specificare).....

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione

11. Indici delle tabelle e delle figure

Fig. 1: Ruolo del compilatore (domanda 1A)– valori assoluti	5
Fig. 2: Circondario di riferimento del Comune in cui è situato l'asilo nido (domanda 1C)– valori assoluti	6
Fig. 3: Dimensione del Comune in cui è situato l'asilo nido (domanda 1B)– valori assoluti	6
Fig. 4: Da quanti anni esiste il servizio di asilo nido presso il Comune (domanda 1D)– valori assoluti	6
Fig. 5: Tipologia della gestione (domanda 1E)– valori assoluti	7
Fig. 6: Tipologia della gestione e anni di servizio dell'asilo – valori assoluti.....	7
Fig. 7: Numero strutture gestite dal Comune? (domanda 1F)– valori assoluti	7
Fig. 8: Le gestioni indirette: i Comuni a cui deve essere destinato il contributo (domanda 4) – valori assoluti	9
Fig. 9: Ritiene adeguati l'introduzione dal 2009 dei criteri che tengono conto del disavanzo dei singoli Comuni (domanda 5) – valori assoluti.....	9
Fig. 10: La soddisfazione per l'iter burocratico da seguire per il contributo rispetto alla dimensione del Comune – valori assoluti	11
Fig. 11: La soddisfazione per l'entità delle somme erogate rispetto alla dimensione del comune – valori assoluti	12
Fig. 12: Modalità di reperimento della documentazione (domanda 7) – valori assoluti.....	12
Fig. 13: Referenti che hanno chiesto informazioni telefonicamente al Servizio Solidarietà Sociale (domanda 8) – valori assoluti	13
Fig. 14: Referenti che hanno chiesto informazioni tramite posta elettronica (domanda 10) – valori assoluti	14
Fig. 15: Le risposte pervenute ai referenti che hanno chiesto informazioni tramite posta elettronica (domanda 11) – valori assoluti	14
Fig. 16: Referenti che hanno chiesto informazioni recandosi personalmente al Servizio Solidarietà Sociale (domanda 13) – valori assoluti.....	15
Fig. 17: Enti che realizzano attività di monitoraggio e valutazione sulla qualità del servizio educativo (domanda 16) – valori assoluti	17
Fig. 18: Gli strumenti utilizzati per le attività di monitoraggio e valutazione (domanda 17) – valori assoluti	17

Tab. 1: Asili nido comunali finanziati – valori assoluti	4
Tab. 2: Budget finanziato – valori assoluti	4
Tab. 3: Le opinioni sui criteri di finanziamento – valori assoluti	8
Tab. 4: I criteri di finanziamento suggeriti dai rispondenti – valori assoluti	8
Tab. 5: Grado di soddisfazione su aspetti legati alla richiesta di contributo – valori assoluti	11
Tab. 6: Grado di soddisfazione in riferimento alla telefonata al Servizio Solidarietà Sociale – valori assoluti	13
Tab. 7: Grado di soddisfazione in riferimento alla richiesta di informazioni inviate via e-mail – valori assoluti	14
Tab. 8: Grado di soddisfazione in riferimento alla richiesta di informazioni presso il Servizio Solidarietà Sociale – valori assoluti	15
Tab. 9: I suggerimenti per migliorare la procedura di erogazione dei contributi – valori assoluti.....	16
Tab. 10: Strumenti utilizzati per le attività di monitoraggio e valutazione disaggregati per Comune con più o meno di 10000 abitanti - valori assoluti	18
Tab. 11: Strumenti utilizzati per le attività di monitoraggio e valutazione disaggregati per tipo di gestione - valori assoluti	18